

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, persaingan di dalam dunia bisnis semakin ketat dengan semakin banyaknya kompetitor. Perusahaan harus mempunyai kelebihan tertentu yang tidak dimiliki pesaingnya agar bisa menarik pelanggan. Untuk menarik pelanggan, hal-hal yang umumnya dilakukan oleh perusahaan adalah inovasi produk, penentuan harga, pelayanan yang memuaskan, dan lain-lain. Hal-hal tersebut dilakukan sebagai syarat untuk dapat mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Perkembangan industri jasa saat ini sedang mengalami kenaikan disebabkan oleh banyaknya tuntutan hidup untuk orang-orang yang sudah terlalu sibuk untuk mengurus kehidupan lainnya diluar pekerjaannya. Menurut Fitzsimmons dan Sullivan (2002), jasa erat kaitannya dengan tahap perkembangan aktivitas ekonomi. Tahap perkembangan aktivitas ekonomi meliputi:

1. Primer (ekstraktif), meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan.
2. Sekunder (barang), meliputi pemanufakturan dan tahap proses.
3. Tersier (jasa domestik) terdiri atas restoran dan hotel, salon kecantikan, *loun dry*, dan *dry cleaning*, pemeliharaan dan reparasi.
4. Kuartier (perdagangan) meliputi transportasi, perdagangan eceran, komunikasi, keuangan, asuransi, real estate, dan pemerintahan.
5. Kuiner (perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia) terdiri atas kesehatan, pendidikan, riset, rekreasi, dan kesenian.

Pesatnya perkembangan perekonomian saat ini telah mendorong pertumbuhan industri-industri pelayanan jasa, khususnya dalam bidang jasa pencucian mobil. Pertumbuhan usaha tersebut menyebabkan persaingan yang ketat diantara pengusaha pencucian mobil lainnya, terutama dalam hal memperoleh konsumen dan mempertahankan konsumen tersebut.

Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa pencucian mobil profesional seperti yang ditawarkan di Auto Bridal. Auto Bridal merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa pencucian mobil, dimana dalam aktivitas operasionalnya tidak dengan cara yang konvensional namun sudah sangat modern melalui teknologi yang sudah canggih dengan menggunakan mesin yang bergerak ke arah samping kanan kiri dan bagian atas mobil. Keunggulan jasa Auto Bridal dibandingkan dengan cuci mobil yang konvensional adalah produk cuci salju, dimana produk tersebut mampu membersihkan mobil dengan mengkilap serta tidak meninggalkan gores.

Tingkat persaingan yang tinggi mengharuskan Auto Bridal Surya Sumantri Bandung untuk memperhatikan pentingnya elemen kualitas pelayanan sebagai upaya untuk mempertahankan pelanggan yang sering datang di Auto Bridal Surya Sumantri Bandung agar pelanggan tetap loyal dan tidak berpindah ke pesaing lainnya.

Auto Bridal Surya Sumantri Bandung merupakan salah satu industri pelayanan jasa pencucian mobil yang juga menerapkan pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi setiap pelanggannya dan selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya .

Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1990 : 26) dan Lovelock (2002) terjemahan Agus Widyantoro (2005 : 98-99) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI AUTO BRIDAL SURYA SUMANTRI BANDUNG “.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Auto Bridal Surya Sumantri Bandung ?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Auto Bridal Surya Sumantri Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka maksud dan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Auto Bridal Surya Sumantri Bandung.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Auto Bridal Surya Sumantri Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Sebagai bahan masukan bagi Auto Bridal Surya Sumantri Bandung dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan di Auto Bridal Surya Sumantri Bandung.
2. Memberikan sumbangan empirik bagi para pembaca terhadap pentingnya pengembangan jasa berdasarkan kualitas pelayanan pada industri jasa terkait.
3. Sebagai bahan rujukan bagi penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan selanjutnya.